O comunicare bună depinde de arta de a asculta

On Februarie 10, 2009

Manifestă-ți stima pe care o porți interlocutorului tău prin manifestarea unei exemplare exigențe față de tine.

Ar trebui să-l cunoașteți pe măcelarul din orașul meu. Conduce o mică măcelărie și m-am întrebat mereu cum și de unde a învățat omul acesta să comunice. Să fie de școală veche? Să fie instinctul? Nu știu. Dar își salută fiecare client pe nume și le cunoaște perfect preferințele și gusturile pentru că vorbește cu ei, astfel: "Bună ziua, doamnă Guilane. V-a plăcut prăjitura de ieri? Cu ce vă pot servi astăzi, doamnă Guilane?... O să vedeți, prăjitura asta e bună, am ales-o special să fie suculentă, așa cum vă place... La revedere și o după-amiază plăcută, doamnă Guilane".

Vă garantez că are o clientelă enormă, care îl apreciază și care nici nu se gândește să renunțe la el. La el clientul se simte rege, este rege: îi face plăcere să meargă acolo, să fie recunoscut, diferențiat de ceilalți clienți și apreciat în mod vizibil. De asemenea, vă semnalez că am văzut cum el, un om care comunică atât de bine, știe să își scuture angajații și ucenicii care se mișcă prea greu și să îi felicită pe cei care deschid bine ochii și se mișcă repede. Deci, nu este nici fandosit, nici bleg și nici un patron prost. Dar știe să comunice.

Leadership: Cum te vezi în fundalul spuselor tale: prin atitudinea de recunoștință a celui care te servește, sau printr-un efort conștient de a percepe o situație în care te întrebi ce loc îți revine ție?

De ce să ascultați ! Dacă nu ați asculta, nu ați afla nimic. Ați fi sortiți să vă învârtiți în cerc, în jurul propriilor voastre concepții, idei, gânduri, fără nimic care să le îmbogățească, să le diversifice, să le aducă un aer nou și sânge proaspăt.

Prin urmare, a asculta este ceva care te îmbogățește foarte mult, înseamnă a-ți oferi acces la informație. înseamnă a te deschide ca să îl înțelegi pe celălalt, un lucru util când trebuie să îl convingem de ceva. Ascultați, încurajați-vă interlocutorul să vorbească, să se exprime cu cuvintele lui. Nu există nimic mai supărător decât cineva care îți termină fraza pe care n-ai apucat să o spui. Respectați-vă interlocutorul și învățați să îl cunoașteți. Cu atât mai mult vă va asculta și el, când veți avea ceva să îi transmiteți.

A asculta pe cineva înseamnă a-i dovedi că există pentru voi. Înseamnă a-i dovedi că merită să fie ascultat - ceea ce, implicit, este un cadou care se poate face între oameni. Nu-i așa? Vă rămâne vouă să căutați cum să faceți pentru a-i oferi celuilalt plăcere, indiferent dacă este vorba despre client, bancher, măcelar, șef, asociat, angajați, colegi. O comunicare reușită, prin care reușiți să vă atingeți scopul, ar trebui să înglobeze totdeauna ceva plăcut pentru celălalt - și pentru voi de asemenea, fie și numai pentru că este mai plăcut, nu-i așa, să simți că ai puterea de a-i face fericiți pe ceilalți.

Leadershipul cuprinde o formă de ascultare necondiționată, una care nu judecă, nu culpabilizează, dar care te face să-ți amintești și să relatezi în mod conștient și voluntar faptele care constituie subiectul unei convenții ulterioare.

O comunicare bună depinde de artă de a asculta, dar recepționarea unui mesaj, cât și pregătirea în vorbirea interioară a unui răspuns la ceea ce se aude, constituie o condiție prealabilă adoptării unei hotărâri care te poate urmări toată viața.

A face plăcere celorlalți să te asculte este cel mai mare vector de putere autentică pe care îl poți avea asupra lor. Așadar, îmbogățește-ți capacitatea de percepție și înțelegere a lumii din jur printr-o ascultare care forțează să se spună cu voce tare ceea ce se voia tăcut și afundat în tăcere.

Fii exigent față de tine, fii demn de ascultarea pe care o practici în lume așa încât informația transmisă să fie percepută ca un succes acceptabil al autocontrolului, sau ca un proces permanent de schimbare și transformare, dar în niciun caz nu trebuie percepută ca o constrângere interioară care te împinge să faci ceva anume.

* Notă: Erica Guilane-Nachez - *Şansa e de partea ta*, Editura Polirom, 2003.

Source: https://neculaifantanaru.com/o-comunicare-buna-depinde-de-arta-de-a-asculta.html